

# 人间天堂苏州分享全域旅游创建经验

——在“2017中国全域旅游发展论坛”上



9月6日,由人民日报社指导、人民网和《国家人文历史》杂志社主办、百代旅行社承办的“2017中国全域旅游发展论坛暨2017中国全域旅游魅力指数排行榜”颁奖典礼,在北京人民日报社报告厅成功举行。

颁奖典礼上,苏州市成为会场最引人注目的亮点之一,收获2017中国全域旅游城市魅力指数排行榜地市级桂冠,以及“最具文化休闲魅力奖”、“达人推荐奖”两个单项奖。

苏州市人民政府副秘书长陆俊秀在会上发表获奖感言,分享全域旅游创建过程中的深刻体验。

陆俊秀表示,苏州自古以来被誉为人间天堂,是国家首批历史文化名城和优秀旅游城市。作为首批国家全域旅游示范区创建城市,苏州认真贯彻落实国家旅游业发展大会精神,以国家全域旅游示范区创建为引领,大力实现

创新全域旅游发展战略城市管理和模式,聚焦旅游国际化发展,与旅游富民的市场活动;加强政府和企业和谐共建,激发市场主体,区域联动打响苏州新品牌。

陆俊秀从九个方面分享全域旅游创建过程中的深刻体验。一是党政统筹推进,二是完善机制平台,三是注重规划引领,四是强化融合发展,五是加大项目支撑,六是建设服务新体系,七是做实市场监管,八是创新营销推广,九是推进共建共享。(详见下文)

在经验分享最后,陆俊秀表示苏州下一步将继续按照国家、省、市统一安排部署,以全域旅游创建为导向,立足丰富的旅游资源发展本地特色旅游,全面而贴心地服务好旅游者,进一步带动国家全域旅游示范区创建工作及全域旅游示范区建设。

## 苏州扎实推进全域旅游发展九方面经验体会

苏州市人民政府副秘书长陆俊秀在2017中国全域旅游发展论坛上分享苏州全域旅游创建过程中的深刻体验。

**党政统筹推进。**省委常委、市委书记周乃翔,市委副书记、代市长李亚平在相关大会上,多次部署实施全域旅游发展战略、创建国家全域旅游示范区的工作任务。苏州市委、市政府连续两年将实施全域旅游发展战略定为年度重点工作。今年3月底,市委市政府印发了《关于实施全域旅游发展战略打造国际文化旅游胜地的若干意见》,明确8个方面、37项工作举措,以及一揽子力度空前的配套政策。

**完善机制平台。**去年起,苏州将各地各部门落实全域旅游发展战略的工作情况,纳入机关绩效考核体系。大力推进全域旅游管理新平台建设,建成“苏州旅游警察大队”、“苏州旅游纠纷人民调解委员会”、“姑苏旅游巡回法庭”、旅游标准化研究与推广示范中心等组织机构,建立了“12345”旅游专席、苏州旅

游大数据中心、旅游市场秩序监管平台、旅行社诚信管理平台等新平台。

**注重规划引领。**完成了“全市旅游发展战略规划”、“十三五苏州市旅游发展规划”的设计,“苏州全域旅游发展规划”于近日通过专家评审,对苏州旅游发展路径、重点及全域旅游产业与服务体系进行顶层设计,构建了涵盖市、区、镇村的旅游发展规划体系,完成了乡村游、水上游、古城旅游等专项旅游规划,并根据旅游新业态发展需要,及时修订了全市宾馆布点规划、土地利用规划等。

**强化融合发展。**积极发挥创新产品示范作用,连续两年评选并推广旅游十大创新产品。有效推进“旅游+”工作,制订“深化文旅融合发展实施意见”,加大文旅融合新载体建设;推进工业旅游发展,提高隆力奇、绣娘丝绸等工业旅游点服务水平;推进中医药旅游工作;加大研学旅游合作,针对港澳台地区青少年市场开展研学旅游营销。积极建设旅游风情小镇。

**加大项目支撑。**苏州工业园区奕欧来、华谊兄弟影城和昆山祝家甸古窑改造项目、吴江亨通苏州太湖梦幻世界、相城御窑金砖博物馆、太仓复星地中海欧洲风情小镇等一批重点旅游项目落地开花。全市还开展了市旅游基金实质性运作准备和苏州旅游项目资源证券化调研。

**建设服务新体系。**推进旅游公共服务“四大专项行动”,重点推进城乡全域厕所革命并实施厕所革命三年行动计划;建成智慧旅游云平台,探索以PPP模式优化旅游咨询服务体系,实现“城市微旅游”的4条线路成熟运营;优化六大散客服务平台;全面启动旅游服务总人口工程,该项工作被列入“国家全域旅游示范区创建工作”。

**做实市场监管。**着力构建以诚信管理为核心的旅游市场综合监管新机制。将旅游行政处罚与流动人口积分管理挂钩,推出“大众点评”式的旅行社诚信管理平台,引导旅游购物场所实行“30天无理由退货”和“黑名单”制

度。持续开展旅游市场秩序专项整治。市相关部门各司其职,加大对违法失信旅游企业的联合惩戒力度。

**创新营销推广。**实现国内主流OTA官方旅游旗舰店或营销专栏全覆盖,强势推进新媒体营销。苏州旅游官方微信、微博的粉丝量均位列全国前十。扎实开展入境旅游市场,打响会奖旅游品牌,做精园林会奖、湖交会奖两大品牌。

**推进共建共享。**引导以“住”为核心做深体验,丰富“双创”载体。出台乡村旅游民宿规范发展指导意见,开展旅游精品民宿评选,激发社会各界参与旅游创业。以联合品牌打造为重点,提高共建水平。开展“姑苏城外”乡村旅游整体品牌打造工作,将乡村旅游共建共享与乡村旅游品牌化打造、系统化提升工作结合。深化行业协会改革,完善共享平台。改革原有行业协会组织架构,建立苏州旅游联合会,搭建品牌化企业为龙头行业共建共享新桥梁。

## 苏州整体发力助推乡村旅游提质升级

苏州市旅游局综合执法处消息,为认真贯彻全国视频会议精神和,全面落实国家旅游局等部门联合下发的《促进乡村旅游发展提质升级行动方案》,苏州市立足顶层设计,强化部门联动,加大资金投入,注重品牌塑造,全力推动乡村旅游提质升级。

**围绕政策配套注重顶层设计。**市委、市政府专门召开全市全域旅游推进大会,把乡村旅游发展作为全域旅游创建示范城市的重要内容进行全部部署,出台实施《全域旅游发展配套政策实施细则》,加大市区两级财政资金投入,对获评的生态旅游示范区、乡村旅游示范区、精品旅游民宿等分别给予5—20万元的一次性财政补贴。还制订实施了《关于促进苏州市乡村旅游民宿规范发展的指导意见》,引领乡村旅游民宿业健康有序规范发展。

**围绕融合发展注重部门联动。**有计划、有步骤、有重点的将相关部门工作向乡村旅游提质升级倾斜,承办部门组织的美丽乡村建设、住建部门组织的特色小镇名镇和特色田园乡村建设、农委组织的休闲农业发展、环保部门组织的水美乡村建设和旅游部门组织的旅游风情小镇、乡村旅游示范区建设等通盘考虑、重点培育、总体运行,在全面提升“三农”发展水平和综合能力的同时,优化、拓展、丰富旅游功能,实现乡村旅游品质提升。为此,江苏省第八届乡村旅游节在苏州成功举办。

**围绕品牌塑造注重宣传营销。**针对苏州乡村旅游自然禀赋和建设成果,进行整体包装策划,向社会发布“姑苏城外”苏州乡村旅游特色品牌,全面启动“姑苏城外·十二家”品牌目的地村落打造工作。接下来,还将组织集中暗访、专家会诊、专题研究、品牌管理、搭建载体、研讨论坛等具体工作大力推进,做实“姑苏十二家”,打响“姑苏城外”。目前,农办、旅游等部门正组织开展农旅融合精品线路推广工作、苏州市十大乡村旅游精品民宿评选和第八届中国(苏州)房车露营大会,以宣传营销来扩大苏州乡村旅游品牌影响力和美誉度。

## 苏州市旅游局举办 高铁沿线重点客源城市旅行商来苏踩线活动



据苏州市旅游局市场促进处消息,9月10日,以“自在苏州,人间天堂”为主题的南

方市场高铁沿线重点城市旅行商踩线交流活动在工业园区铂尔酒店游艇会成功举办。苏州市旅游局副局长陆俊秀、苏州市旅游局市场促进处处长胡才明、苏州古城保护委员会旅游服务处处长薛衡出席了当晚的苏州旅游推介会,与旅行商共同探讨高铁沿线重点客源城市市场开拓与发展,共建互惠互利发展新模式等问题,出席当晚活动的还有苏州各旅游企业代表。

在三天时间里,来自福建、广州、深圳、厦门、长沙、成都、重庆、南昌的旅行商们在苏州文化国际旅行社的组织带领下,参观游览了常熟尚湖风景区、沙家浜风景区、昆山周庄古镇、拙政园、苏州博物馆、平江路、盘门景区、寒山寺,乘坐古运河游船,一路饱览苏州这座魅力古城的历史风貌和自然景观。

紧接着,北方市场高铁沿线旅行商踩线活动又于9月17日至20日如期举行。“请进来”旅行商踩线项目按不同客源区域组织旅行商分批来苏,以实地踩线体验+与景点、酒店等旅游企业对接洽谈的形式,很好的推广了苏州极具体验度和舒适度的优质旅游资源。

## 苏州市旅游局以正面教育扬正气强党性

9月11日,苏州市旅游局党组书记、局长朱国福给全体机关、事业单位党员干部上了一堂主题为“关于我们民族的伟大复兴”的党课。

党课以“三个前所未有”为主旨,教育引导全体党员干部砥砺前行,勤奋工作,以优异成绩和精神状态喜迎党的十九大胜利

召开。朱国福进一步阐述中华民族正在前所未有的靠近世界舞台中心,前所未有的接近实现中华民族伟大复兴的目标,前所未有的具有实现这个目标的能力和信心,要求旅游局机关同志们在服务业高度发达、人才和信息聚集、流动迅猛的时代大背景下,精准发力,主动探讨全域旅游跨越式

发展的路径,做好自己本职工作,做到讲政治、有信念,讲规矩、有纪律,讲道德、有品行,讲奉献、有作为,不断提高政治觉悟和工作水平,从而适应新形势,更好地完成党的各项工作任务。

## 20家旅游企业率先承诺“30天无理由退货”

最近,苏州市20家旅游企业举行座谈会,与市工商、市旅游、公安部门相关执法机构和市消保委面对面,共商苏州市旅游购物行业实施“30天无理由退货”承诺细则和方案。与会企业一致表示,将率先在行业内向消费者推出这一承诺,为打造苏州旅游购物市场新形象提供表率。这是苏州市工商、消保委落实市旅游市场秩序综合整治实施方案的一个举措。

据苏州市消保委秘书长胡震介绍,经过多年的全国放心消费城市创建,苏州

市旅游购物市场消费整体发展健康,有些旅游购物企业实际早已实施“30天无理由退货”,但因行业内至今缺乏统一标准和制度,导致遇到具体消费投诉和退货事件时,经营者与消费者在沟通及形成共识上仍然产生诸多问题和矛盾。此外,长期以来部分旅行社为获取高回扣,总是将游客带往一些高消费和商品质量有问题的旅游购物场所,致使旅游消费投诉纠纷居高不下。通过规范行业行为,倡导建设一批诚信购物场所,进而促进旅行社转变经营方式,将游客

带向服务好、诚信的企业,减少消费投诉。

在座谈会上,旅游企业负责人均对苏州市倡导旅游购物场所承诺“30天无理由退货”表示拥护,并结合各自实际操作遇到的问题提出了不少建议。

本版由苏州市旅游局协办

(本版由本刊记者陈鹤鑫、陈东兵采写组稿)